

UNIVERSIDADE FEDERAL DO PARANÁ
SETOR DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

CARLOS GUSTAVO OLIVEIRA

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DAS LITERATURAS DA
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE EM PERIÓDICOS CIENTÍFICOS
DISPONÍVEIS NA BRAPCI

CURITIBA

2011

CARLOS GUSTAVO OLIVEIRA

A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DAS LITERATURAS DA
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE EM PERIÓDICOS CIENTÍFICOS
DISPONÍVEIS NA BRAPCI

Monografia apresentada à disciplina Pesquisa em Informação II, do curso de Gestão da Informação do Setor de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Paraná.

Orientadora: Prof.^a Sandra de Fátima Santos

CURITIBA

2011

AGRADECIMENTOS

Primeiramente a Deus, por ter permitido que eu chegasse ao fim dessa longa jornada.

Aos meus pais, Claudio e Marli, pelo amor e pelo incentivo demonstrado nos momentos mais difíceis.

Agradeço a Franciane, minha esposa, uma pessoa maravilhosa, que me deu apoio sempre que foi necessário, peço desculpas por todas as vezes em que tive que agüentar o meu mau humor causado pela pressão de terminar este estudo.

Agradeço ao meu filho, Igor, o meu bem mais precioso e o maior motivo para eu ter conseguido terminar, pois foi pensando nele que tirei forças para conseguir levar em frente e completar mais esta batalha em minha vida.

E finalmente, agradeço imensamente a minha orientadora, a Prof^a Sandra de Fátima Santos, pela compreensão, paciência e dedicação, sempre disposta a ajudar no que fosse necessário. Peço desculpas por não ser o aluno brilhante que senhora queria, mas agradeço muito por ser a professora brilhante que eu precisava.

RESUMO

O tema qualidade da informação é um termo de difícil apreensão tanto para pesquisadores como para usuários da informação, por seu entendimento ser subjetivo e variar de indivíduo para indivíduo. Como somos bombardeados por informações todos os dias, a necessidade de se saber qual informação é descartável e qual podemos utilizar é imprescindível, este estudo vem de encontro com essa necessidade de sabermos como filtrá-las, tendo como objetivo elencar critérios de qualidade apresentados por textos de teóricos da área da Ciência da Informação tendo como fonte de pesquisa as publicações localizadas na Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), como resultado obteve-se um quadro elencando os critérios mais recorrentes entre os autores, contribuindo para as pesquisas na área e sugestionando novas abordagens sobre o tema.

Palavras-chave: Qualidade da Informação. Critérios de Qualidade. Brapci.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	5
1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA	6
1.2 OBJETIVOS	6
1.2.1 Objetivo Geral	6
1.2.2 Objetivos específicos	7
1.3 JUSTIFICATIVA	7
2 LITERATURA PERTINENTE	9
2.1 INFORMAÇÃO NA CONCEPÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	9
2.2 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO A LUZ DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	15
2.3 A Brapci	19
3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS	20
3.1 DELINEAMENTO	20
3.2 AMOSTRAGEM	21
3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DA PESQUISA	21
3.4 COLETA DE DADOS	21
3.5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	22
4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS	23
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	29
REFERÊNCIAS	31

1 INTRODUÇÃO

Este estudo tem como propósito, elencar e analisar os critérios utilizados pelos autores de Ciência da Informação (CI) acerca do tema “qualidade da informação”, uma vez que a apreensão deste termo é difícil tanto para pesquisadores como para os usuários da informação, por ser subjetivo e seu entendimento variar de indivíduo para indivíduo. Em meio à avalanche de informações que somos submetidos todos os dias, há a necessidade de saber se os critérios de qualidade que embasam um dado sistema são objetivos o suficiente para que a informação disponibilizada seja definida como de qualidade, tornando urgente o estabelecimento de critérios para análise de informações tanto na academia como nas organizações.

Tomando como pressuposto que uma informação só é útil quando ela tem valor, devemos analisá-la, avaliá-la e mensurá-la, os critérios utilizados devem ser coerentes com a sua aplicabilidade, portanto, identificar as características que a norteiam torna-se fundamental para que possamos dizer que ela tem qualidade e que pode ser usada com maior “eficienticidade” (eficiência + eficácia).

Embora este tema esteja sendo discutido por teóricos da área, em razão das dificuldades que o cercam, não há um consenso sobre que critérios devem qualificar uma informação, portanto, percebe-se que este é um fator importante a ser considerado a luz da CI, pois existe uma escassez de literatura especializada sobre o tema “qualidade da informação”. A importância do tema é visivelmente percebida a partir da realização em 1989 de um seminário sobre qualidade da informação em Copenhagem, promovido pela NORDINFO e que o documento gerado após o término da reunião, virou um marco de referência sobre o tema.

Assim, a partir da literatura pertinente e da análise dos artigos sobre o tema, tentou-se criar uma ferramenta que auxilia-se os profissionais da área de CI, sejam eles técnicos ou acadêmicos.

1.1 DELIMITAÇÃO DO TEMA

É de senso comum que possuir informação é possuir poder, mas como garantir que a informação que se possui, tenha passado por uma análise criteriosa e conseqüentemente possua qualidade, já que para se ter poder ela tem que ter valor e para atribuímos valor a uma informação é fundamental que ela tenha qualidade.

Num mundo em que, com o advento da tecnologia, o fluxo de informações corre numa velocidade espantosa, somos bombardeados com informação de todo tipo, indiscriminadamente, em que se pode colocar qualquer informação na Internet sem a preocupação de ser verdadeira ou falsa, desta forma, a necessidade de se criar parâmetros para qualificá-la torna-se imprescindível.

A partir do fato de que cada vez mais empresas e seus clientes necessitam ter acesso à informação de alta qualidade, esta pesquisa é norteadada pela seguinte questão: **quais são os critérios que determinam qualidade para informação a luz da literatura da CI disponíveis na Base de Dados Referencial de Artigos e Periódicos em Ciência da Informação (Brapci)?**

1.2 OBJETIVOS

1.2.1 Objetivo Geral

Identificar na Brapci quais os critérios que caracterizam a Qualidade de Informação elencados pelos autores no campo da CI, tendo como fonte a Base de dados em Ciência da Informação (Brapci).

1.2.2 Objetivos específicos

A pesquisa tem como objetivos específicos:

- a) identificar os artigos científicos que tratam do tema qualidade de informação na área da CI, disponíveis na Base Brapci;
- b) mapear os critérios determinados pelos autores identificados, os quais caracterizam qualidade da informação e disponíveis na Base Brapci;
- c) Relacionar entre os textos localizados na busca realizada na Brapci, quais são os autores com maior produção na Base;
- d) Apontar, a partir dos textos dos autores mais citados, quais são os critérios com maior recorrência entre eles.

1.3 JUSTIFICATIVA

A literatura na área de CI carece de estudos mais amplos e mais focados sobre qualidade da informação, sobre como pode-se definir uma informação como sendo de qualidade, que atributos irrefutáveis usar para defini-la, isto é, os considerados mais fidedignos entre os profissionais da CI, utilizando-se de pesquisas e estudos mais detalhados sobre o assunto, pois a necessidade de uma informação de qualidade para a utilização nas tomadas de decisão, é muitas vezes primordial, já que uma informação quando não tem qualidade, pode-se transformar em desinformação.

Observa-se que as teorias sobre definições de qualidade da informação são subjetivas e discordantes, os autores que trabalham com a noção de qualidade da informação estão usualmente interessados em identificar aspectos de avaliação da informação que sirvam a objetivos gerenciais e que sejam passíveis de medida. Diante do volume de informações que recebemos a cada dia, os profissionais de informação carecem de subsídios para diferenciar uma informação de alta qualidade de uma informação descartável, pois a diferenciação entre elas é, em muitos casos, o que dá credibilidade a um trabalho, por isso a necessidade de saber como avaliar uma informação se torna imprescindível. Vale ressaltar que, com a padronização de

procedimentos, reduz-se o tempo gasto, trazendo como consequência direta uma redução de custos. Nesse contexto, este trabalho procura fornecer subsídios para que o gestor da informação tenha ferramentas que o norteie no momento da tomada de decisão.

Portanto esta pesquisa, tem como pretensão agregar material a literatura tão escassa sobre qualidade de informação na CI, sendo esta a **justificativa teórica** da pesquisa. Também pretende contribuir com esta pesquisa fornecendo uma ferramenta de trabalho aos pesquisadores e demais profissionais da informação, sendo esta a **justificativa prática** da pesquisa.

2 LITERATURA PERTINENTE

Com o advento da escrita, a comunicação passou de oral a escrita. Isto teve como consequência por um baixo custo energético, multiplicar a informação.

A informação como um dos recursos mais importantes para a tomada de decisão deve antes de tudo ter qualidade e representar a realidade.

2.1 INFORMAÇÃO NA CONCEPÇÃO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Há alguns tantos entendimentos sobre informação, Le Coadic (1996, p. 5) aceita que “a informação seja um conhecimento inscrito sob a forma escrita, oral ou audiovisual, em um suporte”. Ela comporta um elemento de sentido e é transmitida a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita. Buckland (1991, p. 351-360), por sua vez, identifica três usos principais da palavra informação: “informação como processo, informação como conhecimento; informação como coisa”. Como processo, a informação muda o conhecimento de alguém e é situacional. A ação de relatar ou o fato de começar a relatar sobre algo caracteriza a informação como processo, é o ato de informar um objeto, um documento, um dado, um fato, um evento. A relevância do dado ou fato é situacional e depende do nível de conhecimento de quem recebe a informação no momento da recepção. A informação como conhecimento tem uma de suas formas quando reduz as incertezas. O conhecimento comunicado refere-se a algum fato, assunto ou evento dado como notícia, informado, dito, que reflete no conhecimento, sendo, entretanto, intangível, não podendo ser tocado ou medido. A informação como coisa se refere aos objetos que são considerados como sendo informativos em suas características físicas, tais como o dado e os documentos expressos, descritos ou representados por alguma forma física como o sinal, o texto ou a comunicação desses.

Segundo Capurro e Hjørland (2007), o conceito de informação como usado na linguagem cotidiana, no sentido de conhecimento comunicado, tem um importante papel na sociedade contemporânea. Este conceito ganhou relevância principalmente a partir do final da Segunda Guerra Mundial com a disseminação

global do uso das redes de computadores. É o nascimento da CI, em meados dos anos cinqüenta, que testemunha este fato.

Nessa esfera, para uma ciência, assim como para a CI, é sem dúvida, importante como seus termos fundamentais são definidos, e em CI, como em outros campos, geralmente é colocado o problema sobre como definir informação. Esta revisão é uma tentativa de traçar um panorama sobre a situação presente do conceito de informação em CI na perspectiva também de suas relações interdisciplinares.

Quanto maior o volume de informação, maior o custo. O custo para obter informação são aquelas da coleta, processamento e distribuição da informação. Segundo Miranda (2002 *apud* BAPTISTA; MUELLER, 2004, p. 63),

o grande desafio do futuro será enfrentar o fato de que os estoques de informação do porvir serão como arquipélagos, distribuídos em milhares de pontos presumidamente acessíveis, mas requerendo para isso um esforço fantástico de intervenção profissional para sua organização e uso mais adequados.

A teoria matemática da comunicação de Claude Shannon (1948 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007) é um marco com referência ao uso comum da informação com suas dimensões semânticas e pragmáticas, enquanto, ao mesmo tempo, redefine o conceito dentro de um modelo de engenharia. O fato de que o conceito de comunicação de conhecimento tem sido designado pela palavra informação parece, a primeira vista, um acontecimento lingüístico. Para uma ciência como a CI, é sem dúvida importante a forma como seus termos fundamentais são definidos e, assim como em outros campos, na CI a questão sobre como definir informação é freqüentemente levantada. Este estudo é uma tentativa de revisar o status do conceito de informação em CI, com referência também a tendências interdisciplinares. No discurso científico, conceitos teóricos não são elementos verdadeiros ou falsos ou reflexos de algum outro elemento da realidade; em vez disso, são construções planejadas para desempenhar um papel, da melhor maneira possível. Diferentes concepções de termos fundamentais, como informação, são, assim, mais ou menos úteis, dependendo das teorias (e, ao fim, das ações práticas) para as quais se espera que dêem suporte. (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

A história de uma palavra fornece-nos curiosidades que são tangenciais ao próprio conceito. Mas, em nosso caso, o uso da palavra informação indica uma

perspectiva específica, a partir da qual o conceito de comunicação do conhecimento tem sido definido. Esta perspectiva inclui características como novidade e relevância, ou seja, refere-se ao processo de transformação do conhecimento e, particularmente, à seleção e interpretação dentro de um contexto específico. A discussão leva às questões de por que e quando este significado foi designado com a palavra informação. Nós exploraremos esta história e acreditamos que os resultados podem ajudar os leitores a entenderem melhor a complexidade do conceito com relação às suas definições científicas.

Em 1948 ocorreram importantes desenvolvimentos na assim chamada teoria da informação, fora da documentação e da biblioteconomia, na cibernética e nas teorias tecnológicas, assim como em comunicação (SHANNON; WEAVER, 1972; WIENER, 1961 *apud* CAPURRO; HJORLAND, 2007). Estes campos construíram as bases para os desenvolvimentos subseqüentes em ciência da computação (ou tecnologia da informação). É amplamente reconhecido que a teoria da informação é um termo problemático e que mesmo o termo tecnologia da informação pode ser um rótulo enganoso para a tecnologia de dados ou tecnologia de computadores.

Uma consequência da teoria de Shannon foi que a palavra informação tornou-se extremamente influente em todas as áreas da sociedade e um modismo, tanto em inglês como em outros idiomas. A teoria da informação de Shannon teve impacto em muitos campos, inclusive biblioteconomia, e documentação e CI. A história deste impacto ou recepção ainda está por ser escrita. Não há dúvidas, contudo, de que nos anos 50 muitas pessoas acharam que esta teoria poderia ser usada como um forte modelo conceitual para pesquisa em diversos campos, inclusive psicologia, ciências sociais e documentação. Problemas com esta abordagem logo apareceram e o otimismo inicial desapareceu, deixando muitos campos sem estrutura teórica adequada. De um ponto de vista teórico da informação, a informação pode ser definida e medida precisamente (CAPURRO; HJORLAND, 2007).

Por exemplo, em fevereiro de 1999, Lawrence e Gilles (1999 *apud* Capurro, 2007) encontraram aproximadamente quinze *terabytes* de informação na Internet. Contudo, isto não é o mesmo conceito de informação como o usado pelos especialistas em informação quando procuram, selecionam ou indexam fontes de informação. Estas são intercambiáveis, embora o termo “informação” seja também usado para significar o conteúdo da comunicação. A relativa sinonímia destes dois

termos manteve a tendência que prevalecia antes da Segunda Guerra, como por exemplo, os textos de Paul Otlet e outros documentalistas e teóricos sociais europeus. Em uma perspectiva contemporânea, podemos argumentar que ambos os termos significam, agora, diferentes eventos e campos de pesquisa (CAPURRO; HJORLAND, 2007)

Segundo Setzer (1999, p. 01), “informação é uma abstração informal (isto é, não pode ser formalizada através de uma teoria lógica ou matemática), que está na mente de alguém, representando algo significativo para essa pessoa”. Note-se que isto não é uma definição, é uma caracterização, porque “algo”, “significativo” e “alguém” não estão bem definidos; assumo aqui um entendimento intuitivo (ingênuo) desses termos. Por exemplo, a frase “Paris é uma cidade fascinante” é um exemplo de informação – desde que seja lida ou ouvida por alguém, desde que “Paris” signifique para essa pessoa a capital da França (supondo-se que o autor da frase queria referir-se a essa cidade) e “fascinante” tenha a qualidade usual e intuitiva associada com essa palavra.

Se a representação da informação for feita por meio de dados, como na frase sobre Paris, pode ser armazenada em um computador. Mas, atenção, o que é armazenado na máquina não é a informação, mas a sua representação em forma de dados. Essa representação pode ser transformada pela máquina, como na formatação de um texto, o que seria uma transformação sintática. A máquina não pode mudar o significado a partir deste, já que ele depende de uma pessoa que possui a informação. Obviamente, a máquina pode embaralhar os dados de modo que eles passem a ser ininteligíveis pela pessoa que os recebe, deixando de ser informação para essa pessoa. Além disso, é possível transformar a representação de uma informação de modo que mude de informação para quem a recebe (por exemplo, o computador pode mudar o nome da cidade de Paris para Londres). Houve mudança no significado para o receptor, mas no computador a alteração foi puramente sintática, uma manipulação matemática de dados.

Assim, não é possível processar informação diretamente em um computador. Para isso é necessário reduzi-la a dados. No exemplo, “fascinante” teria que ser quantificado, usando-se, por exemplo, uma escala de zero a quatro. Mas então isso não seria mais informação.

Por outro lado, dados, desde que inteligíveis, são sempre incorporados por alguém como informação, porque os seres humanos (adultos) buscam

constantemente por significação e entendimento. Quando se lê a frase “a temperatura média de Paris em dezembro é de 5°C” (por hipótese), é feita uma associação imediata com o frio, com o período do ano ou com a cidade particular. Note que “significação” não pode ser definida formalmente. Aqui ela será considerada como uma associação mental com um conceito, tal como temperatura e Paris. O mesmo acontece quando se vê um objeto com determinado formato e se diz que ele é “circular”, associando – através do pensar – a representação mental do objeto percebido com o conceito “círculo” (SETZER, 1999).

A informação pode ser propriedade interior de uma pessoa ou ser recebida por ela. No primeiro caso, está em sua esfera mental, podendo originar-se eventualmente em uma percepção interior, como sentir dor. No segundo, pode ou não ser recebida por meio de sua representação simbólica como dados, isto é, sob forma de texto, figuras, som gravado e animação. Como foi dito, a representação em si, por exemplo, como um texto, consiste exclusivamente de dados. Ao ler um texto, uma pessoa pode absorvê-lo como informação, desde que o compreenda. Pode-se associar a recepção de informação por meio de dados à recepção de uma mensagem. Porém, informação pode também ser recebida sem que seja representada por meio de dados mensagens. Por exemplo, em um dia frio, estando-se em um ambiente aquecido, pondo-se o braço para fora da janela obtém-se uma informação se está fazendo muito ou pouco frio lá fora. Observe-se que essa informação não é representada exteriormente por símbolos, e não pode ser denominada de mensagem. Por outro lado, pode-se ter uma mensagem que não é expressa por dados, como, por exemplo, um bom berro por meio de um ruído vocal: ele pode conter muita informação, para quem o recebe, mas não contém nenhum dado (SETZER, 1999).

Note-se que, ao exemplificar dados, foi usado “som gravado”. Isso se deve ao fato de os sons da natureza conterem muito mais do que se pode gravar: ao ouvi-los existe todo um contexto que desaparece na gravação. O ruído das ondas do mar, por exemplo, vem acompanhado da visão do mar, de seu cheiro, da umidade do ar, da luminosidade ou do vento.

Uma distinção fundamental entre dado e informação, é que o primeiro é puramente sintático e a segunda contém necessariamente semântica (implícita na palavra “significado” usada em sua caracterização). É interessante notar que é impossível introduzir e processar semântica em um computador, porque a máquina

mesma é puramente sintática (assim como a totalidade da matemática). Por exemplo, o campo da assim chamada “semântica formal” das “linguagens” de programação, é de fato, apenas um tratamento sintático expresso por meio de uma teoria axiomática ou de associações matemáticas de seus elementos com operações realizadas por um computador (eventualmente abstrato). De fato, “linguagem de programação” é um abuso de linguagem, porque o que normalmente se chama de linguagem contém semântica (SETZER, 1999).

A informação só conseguira atingir seus propósitos se puder ser compreendido pelo seu receptor que, a partir de suas experiências, atribuirá sentidos e significados a esta, e com isso construirá um novo conhecimento, ou seja, podemos ressaltar a visão holística do autor no que concerne a percepção e recepção das informações. Com isso entram em cena as unidades de transferência do conhecimento (UTC), onde, segundo Barreto (1999) são “unidades que conjugam as funções de agregar estoques de informação e comunicar estrategicamente a informação com a intenção de produzir conhecimento no indivíduo e seu meio”.

A informação tem a função de promover o desenvolvimento das pessoas, mas tendo como prioridade uma disseminação seletiva da informação e um estudo dos (possíveis) usuários, para ter uma maior utilidade desta, que facilitará a produção ou geração de conhecimento, onde a assimilação da informação poderá culminar com um maior acesso e uso das informações produzidas e armazenadas na informação.

A oferta e a demanda informacional têm o intuito de disponibilizar as informações de acordo com as necessidades. No mercado tradicional, a demanda gera a oferta, e no “mercado informacional” (centros de documentação, bibliotecas, museus, arquivos e outras unidades de informação) a oferta gera a demanda, e ainda esta oferta será ampliada ainda que a demanda permaneça constante, permitindo assim uma maior usabilidade desta, o que atenuará uma distribuição estratégica de informação (FIGUEIREDO, 2002).

Vale salientar que informação possui seu valor, que não significa agregar custos, mas o valor que o usuário lhe atribuirá de acordo com suas escalas de prioridade, onde uma informação pode ter grande valia para um indivíduo e para outro não ter valor algum.

2.2 A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO A LUZ DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A partir das leituras feitas sobre a temática deste trabalho, pode-se constatar que com o passar do tempo os conteúdos sobre qualidade da informação foram sendo mais enfatizados, pois com a modernidade das tecnologias o leitor passou a cobrar maiores detalhes ao que tange o valor da informação na sociedade como um todo, pois como constata Barreto (1999), o propósito das unidades de transferência do conhecimento é o de conhecer e fazer acontecer, a partir das informações armazenadas nestes agregados, o sutil fenômeno de percepção da informação pela consciência, percepção esta que direciona ao conhecimento do objeto percebido. A essência do fenômeno da informação/conhecimento é a sua intencionalidade. Uma mensagem de informação deve ser intencional, arbitrária e contingente ao atingir o seu destino: criar conhecimento no indivíduo e em sua realidade. A qualidade da informação é um dos alicerces para a sobrevivência e maior competitividade das organizações.

Assim sendo, nos últimos anos, têm-se expandido os estudos e pesquisas sobre esse assunto. Como avaliar, medir e aprimorar a qualidade da informação, possibilitando às organizações utilizá-la e disponibilizá-la, com maior eficiência e eficácia, tem sido o tema de pesquisa de vários autores, com as mais diferentes abordagens e propostas, tais como: empíricas, intuitivas, analógicas e ontológicas.

Segundo Paim (1998 *apud* OLETO, 2006), “qualidade da informação, tal como é abordada na literatura revela que se trata de uma noção vaga, imprecisa, situando-se muito próxima ao entendimento do senso comum”.

O discurso moderno tem questionado a certeza do conhecimento e em consequência a possibilidade de se utilizarem parâmetros permanentes para o julgamento de qualquer proposição, seja ela de origem científica ou prática. O tema da qualidade remete diretamente ao cerne do problema, na medida em que a própria palavra traz em si uma conotação de julgamento de valor (PAIM, 1998 *apud* OLETO, 2006).

A qualidade da informação tem atributos/conceitos que alguns autores usam para melhor compreendê-la. Outros são críticos quanto à proposta de se atribuir qualidade à informação.

A qualidade da informação é a diferença entre o valor atribuído pelo usuário às propriedades presentes na informação e o padrão de qualidade desejável. A partir dessa definição, as propriedades essenciais da qualidade da informação são eficácia, completude ou completeza, consistência, relevância, autoridade cognitiva e credibilidade.

Propriedades contextuais são aquelas vinculadas ao contexto do documento, e demarcam propriedades peculiares à área de conhecimento e ambiente em que se encontram. Tais propriedades são originadas de especificidades do contexto, as quais somente podem ser identificadas a partir de considerações dependentes desse seu contexto particular. O valor da informação, e não a qualidade, é o conceito preferido como se vê em valor de uso da informação, valor agregado da informação e valor de troca da informação. De outro lado, o uso do termo qualidade da informação é escasso na literatura valor (PAIM, 1998 *apud* OLETO, 2006).

Segundo Liu e Chi (2004), existem três diferentes abordagens com relação aos atributos ou identificadores de qualidade, no que tange à informação:

- a) intuitiva: identificação de atributos baseados na experiência de *experts* e no entendimento intuitivo de quais atributos são importantes;
- b) empírica: determinação dos atributos pelos consumidores dos dados;
- c) teórica: ênfase nos atributos derivados de teorias já estabelecidas, ontológicas, analógicas (utilizando a analogia entre produtos e informações), pesquisas operacionais.

Assim sendo, na era da informação, é uma profunda ironia a falta de corpo sólido de trabalho teórico sobre qualidade e valor da informação. Essa área de conhecimento carece de síntese ou mesmo de um compêndio que reúna os estudos teóricos.

Quanto maior for a empresa, ainda mais positivos são os efeitos desta integração, resultando em consideráveis melhoras na eficiência e na eficácia dos processos de negócio e nos indicadores de desempenho. Se a nível macro, o fluxo de informações para o processo decisório torna-se rápido e preciso, na esfera operacional, a integração garante também maior eficiência e eficácia para o trabalho do dia a dia. Pensando em termos competitivos, a comparação entre a empresa que implantara um sistema de ERP e outra ainda sem esta tecnologia, faz com que a primeira necessariamente sobressaia em atributos ligados à eficiência e eficácia,

para seu tamanho e negócio, existe um grande e complexo fluxo de informações. Isto se dá, simplesmente pelo aumento da padronização, confiabilidade e disponibilidade das informações. Portanto, mesmo se as grandes empresas têm o intuito de modernizarem-se tecnologicamente através dos ERPs, é de fundamental importância, inclusive para a eficiência e eficácia organizacional, a elaboração de uma orientação estratégica capaz de desempenho nos processos informatizados, principalmente considerando-se a concorrência com outras organizações que estão integradas informaticamente (FIGUEIREDO, 2002).

É relevante registrar que os conceitos de qualidade da informação não são percebidos de forma individual; não se separa ou isola cada um dos conceitos no raciocínio dos usuários. Todos esses atributos da qualidade da informação se misturam, e, para os usuários, é tênue a distinção inequívoca entre eles. Foi possível distinguir um a um, desde que se usasse exemplo empírico que surgisse e esclarecesse a distinção entre os conceitos.

A estratégia empresarial é uma simplificação que conduz a um certo grau de concordância em relação a finalidade de elaboração de um processo de planejamento. Os estrategistas sabem que sua missão principal é conquistar vantagens competitivas sólidas, ou seja, construir atributos de competição que façam com que os clientes optem por adquirir serviços ou produtos de uma empresa, quando da comparação no mercado concorrencial. Por exemplo, uma operação que pode ser facilmente imitada por todo o mercado não é por si só fonte de uma vantagem sustentável. Ainda outro fator complicador, é a presença de prioridades que devem ser feitas em cada decisão estratégica, já que as habilidades competitivas podem admitir relação concorrente entre si. Já que a implantação dos ERPs deve estar galgada na busca por vantagens competitivas, inicia-se a análise através das possibilidades de ganhos imediatos que a tecnologia proporciona. É inegável que, a curto prazo, a grande vantagem da implementação dos ERPs advém da sua própria concepção integrada. Como toda informação fica centralizada em um único banco de dados, uma vez que seja disponibilizada por um dos departamentos da empresa fica acessível em tempo real para o restante da organização. (BAPTISTA; MUELLER, 2004)

Assim sendo, é interessante estudar alguns princípios demonstrados por Bortoletti, citado na obra de Guerreiro (1989), sobre valor da informação:

O valor da informação é diretamente proporcional à dimensão econômica dos problemas de decisão em que se utiliza. Esse princípio afirma que tanto maior for o valor esperado da decisão, maior é o valor da informação. Uma mesma informação pode ter valores diferentes para cada situação.

O valor da informação aumenta quando melhor a utiliza o destinatário da informação. Portanto entende-se que, a mesma informação pode ter valores diferentes para pessoas diferentes. Se alguém receber a informação, porém, não sabe como usá-la, esta informação é nula (LAGE, 1998). A informação tem maior valor para quem sabe decidir melhor (LAGE, 1998, p. 9).

Uma determinada informação, de conteúdo e custo definido, pode ser economicamente conveniente para uma empresa e antieconômica para outra empresa de menor dimensão. Às vezes, pelo custo para obtenção da informação, esta não é interessante para empresas menores, pois o valor esperado, ou o benefício que pode trazer a informação é menor que o custo. Neste caso pode ser interessante para empresas maiores, onde o valor esperado supere o custo da informação (OLIVEIRA, 2002).

Se a informação não melhora o conhecimento da realidade, ou não melhora o valor esperado das decisões, ou se as decisões são impraticáveis, então a informação é antieconômica. Se a informação não pode diminuir o risco da incerteza, realmente não possui valor, é nula, sua utilidade é negativa.

O valor da informação é proporcional à qualidade da estrutura de informação (informação que se aproxima da informação perfeita, onde cada mensagem determina univocamente um estado da natureza). A informação perfeita produz certeza a respeito da ocorrência do estado da natureza e tem valor máximo (CAMPOS, 1997).

Quanto mais se têm dúvidas para tomada de decisão, maior é o valor da informação, em contrapartida, quanto menos se tiver dúvida acerca do que poderá acontecer na tomada de decisão, o valor da informação diminui.

De acordo com Guerreiro (1989, p. 125), esse princípio que a informação é uma espécie de seguro contra os acontecimentos inesperados. Quanto maior a perda em caso de um acontecimento improvável, tanto maior é o valor da informação que diga algo a respeito da sua probabilidade ou improbabilidade.

2.3 A BRAPCI

A Base de Dados Referenciais de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (Brapci), como é definida no seu portal pelo grupo de estudo E3PI,

é o produto de informação do projeto de pesquisa “Opções metodológicas em pesquisa: a contribuição da área da informação para a produção de saberes no ensino superior”, sendo financiado pelo Conselho Nacional de Pesquisa e Desenvolvimento, tendo como objetivo subsidiar estudos e propostas na área de Ciência da Informação, fundamentando-se em atividades planejadas institucionalmente. Com esse propósito, foram identificados os títulos de periódicos da área de Ciência da Informação (CI) e indexados seus artigos, constituindo-se a base de dados referenciais. Atualmente disponibiliza referências e resumos de 8428 textos publicados em 30 periódicos nacionais impressos e eletrônicos da área de CI.

A construção da Brapci está contribuindo para estudos analíticos e descritivos sobre a produção editorial de uma área em desenvolvimento, ao subsidiar com uma ferramenta dinâmica os alunos, professores e pesquisadores da área.

A Brapci amplia o espaço documentário permitido ao pesquisador, facilita a visão de conjunto da produção na área, ao mesmo tempo, que revela especificidades do domínio científico. Os saberes e as pesquisas publicados e organizados para fácil recuperação clarificam as posições teóricas dos pesquisadores.”

Desta forma entende-se que a Brapci procura ser uma ferramenta que visa auxiliar os profissionais de informação, possibilitando que se possa encontrar no seu repositório o material necessário para pesquisas na CI.

Outro aspecto que comprova a credibilidade da fonte de informação Brapci é que indexa somente periódicos com periodicidade regular e que estão presentes no Qualis da CAPES. A Brapci atende aos critérios de atualidade, credibilidade, confiabilidade e completeza de conteúdo no domínio. No seu mecanismo de recuperação de documentos foi implantada uma metodologia que determina a relevância dos documentos recuperados com base na incidência dos termos nos campos de busca. Essa relevância é representada por estrelas abaixo do resumo do documento. A organização dos documentos é pela ordem alfabética dos autores, e quando ativada a metodologia de pesos de campos de busca mais relevantes, observa-se que os mais relevantes possuem maior números de estrelas. (FREITAS, 2011)

Esta base de dados pode ser uma ferramenta de suporte ao desenvolvimento de pesquisas acadêmicas além de servir de objeto de estudo para novas pesquisas na CI, uma vez que dentre os instrumentos de pesquisa existentes, as Bases de Dados têm papel fundamental.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A metodologia da pesquisa esta norteada em uma estrutura básica que visa direcionar o entendimento metodológico conforme recomenda diversos autores de metodologia científica, conforme segue:

3.1 DELINEAMENTO

Com base nos objetivos desta pesquisa podemos classificá-la como uma pesquisa do tipo **bibliográfica**, com base no procedimento técnico utilizado e por ter sido desenvolvida exclusivamente a partir de fontes bibliográficas, mais especificamente publicações periódicas enquadrando-se na definição de Gil (2002, p. 44), onde classifica essa modalidade de pesquisa por ser “desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos”, permitindo com isso conhecer a atualidade do debate acerca dos métodos empregados na pesquisa sobre qualidade da informação, pois de acordo com Gil (2002, p. 45) “A principal vantagem da pesquisa bibliográfica reside no fato de permitir ao investigador a cobertura de uma gama de fenômenos muito mais ampla do que aquela que poderia pesquisar diretamente”, tendo uma abordagem **descritiva**, conforme esclarece Gil (2002, p. 42), que diz que “o objetivo primordial desse tipo de pesquisa é descrever as características de determinada população ou fenômeno ou, então, o estabelecimento de relações entre variáveis.

Dada as características, essa pesquisa está coerente com o método qualitativo, pois para seu desenvolvimento, não se valeu essencialmente de dados numéricos, e sim, buscou fazer interpretações dos conteúdos, bem como comparações aos dados disponíveis na Brapci, conforme define Oliveira (2002, p. 116) sobre a diferenciação entre o método qualitativo e o quantitativo, pois o qualitativo não emprega dados estatísticos como centro do processo de análise do problema, Oliveira (2002, p. 117) ainda diz que “as pesquisas que se utilizam da abordagem qualitativa possuem a facilidade de descrever a complexidade de uma determinada hipótese ou problema, analisar a interação de certas variáveis [...]”.

3.2 AMOSTRAGEM

Para realização dessa pesquisa optou-se por utilizar a Base Brapci como população da pesquisa, por se tratar de uma base de dados de periódicos específica em Ciência da Informação que apresenta a produção científica de 30 periódicos brasileiros, neste estudo não foi definida uma amostra, pois optou-se por utilizar os 8428 textos que compõe a Brapci.

3.3 OPERACIONALIZAÇÃO DAS VARIÁVEIS DA PESQUISA

Nessa pesquisa são identificadas duas variáveis, as quais são:

- a) qualidade na informação: atributos analisados em uma informação possibilitando que lhe seja conferido valor;
- b) critérios de qualidade: conjunto de atributos que caracterizam a qualidade de uma informação. Nessa pesquisa refere-se aos critérios determinados pelos autores de artigos sobre o tema.

3.4 COLETA DE DADOS

Para obtenção dos dados, utilizou-se como estratégia de busca o tema “qualidade da informação” e “qualidade de informação”, onde, a partir dos resultados obtidos, optou-se, como critério, por aqueles em os autores tenham três ou mais artigos produzidos e que estejam dentro da base Brapci.

Diante dos textos filtrados realizou-se uma análise em seus resumos procurando descartar aqueles que não atendessem as necessidades da pesquisa, ou seja, aqueles que não tivessem como objetivo tratar da temática “qualidade da informação”. A partir dos textos selecionados, retirou-se os atributos que os autores consideram como fundamentais para qualificar uma informação, isto é, identificá-la de acordo com um padrão de qualidade.

3.5 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A apresentação dos dados foi feita elencando, em tabelas ilustrativas, os atributos selecionados, apresentando seus significados (quando descritos pelos autores) e respectivos autores.

A partir dos dados obtidos, gerou-se uma tabela onde os atributos foram elencados e analisados descritivamente, comparando em caso de mais de uma ocorrência do mesmo atributo, como cada autor define o atributo, selecionando os atributos com maior ocorrência entre os autores (no mínimo três), procurando obter dessa forma uma tabela que poderá auxiliar os profissionais da área de Gestão da Informação, sejam eles acadêmicos ou técnicos, a compreenderem as informações sob o ponto de vista da qualidade, a luz das teorias da CI.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DE DADOS

A partir da estratégia de busca, “qualidade da informação” e “qualidade de informação”, na Brapci obteve-se como resultado um total de 24 artigos. A partir desses artigos, optou-se, como critério, por aqueles autores que tinham mais de três artigos produzidos e estavam na Brapci, resultando em quinze artigos, num total de dezenove autores (alguns dos trabalhos foram realizados com dois ou até quatro autores), conforme descrito no Quadro 1.

Autor	Total de Trabalhos	Trabalhos selecionados na estratégia de busca
SOUZA, Francisco das Chagas de	72	1
BARRETO, Aldo de Albuquerque	43	1
AMARAL, Sueli Angélica do	23	1
BORGES, Mônica Erichsen Nassif	19	1
COSTA, Sely Maria de Souza	17	1
MOURA, Maria Aparecida	17	1
PAIM, Isis	14	2
NEHMY, Rosa Maria Quadros	7	2
PACHECO, Roberto Carlos dos Santos	7	1
CARELLI, Ana Esmeralda	6	1
KERN, Vinícius Medina	6	1
CANDIDO, Gesinaldo Ataíde	5	1
SOUZA, Terezinha de Fátima Carvalho de	5	1
SORDI, José Osvaldo De	4	3
CALAZANS, Angélica Toffano Seidel	3	2
MEIRELES, Manuel	3	2
LOPES, Ilza Leite	3	1
MEDEIROS, Rildecir	3	1
SILVEIRA, Sandra Maria	3	1

QUADRO 1 – Quantidade de Trabalhos por autor

Fonte: O autor (2011)

Após análise interpretativa e comparativa dos quinze artigos encontrados, pode-se selecionar doze artigos que tratam da temática deste trabalho, os quais foram submetidos a uma leitura analítica para obtenção dos dados necessários a apresentação e análise, ou seja, foram selecionados os atributos de qualidade para informação definidos pelos autores.

Título do Artigo	Fonte	Autor
Qualidade da informação e intuição na tomada de decisão organizacional	<i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> v. 6, n. 1, Jan./Abr. 2011	AMARAL , Sueli Angélica do; SOUSA , Antonio José Figueiredo Peva de
Qualidade da informação: conceitos e aplicações	<i>Transinformação</i> v. 20, n. 1, jan./abr. 2008	CALAZANS , Angélica Toffano Seidel
Modelo de avaliação da qualidade da informação estratégica bancária	<i>Ciência da Informação</i> v. 38, n. 3, set./dez. 2009	CALAZANS , Angélica Toffano Seidel; COSTA , Sely Maria de Souza
Processo de decisão do uso da informação	<i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> v. 12, n. 2, maio/ago. 2007	LIRA , W. S.; CANDIDO , G. Ataíde; ARAÚJO , G. Maciel; BARROS , Marcelo Alves de
Novos paradigmas para avaliação da qualidade da informação em saúde recuperada na Web	<i>Ciência da Informação</i> v. 33, n. 1, jan./abr. 2004	LOPES , Ilza Leite
A desconstrução do conceito de "qualidade da informação"	<i>Ciência da Informação</i> v. 27, n. 1, jan./abr. 1998	PAIM , Isis; NEHMY , Rosa Maria Quadros
Arquitetura conceitual e resultados da integração de sistemas de informação e gestão da ciência e tecnologia	<i>DataGramaZero</i> v. 4, n. 2, abr. 2003	PACHECO , Roberto Carlos dos Santos; KERN , Vinícius Medina
Problematização do conceito "Qualidade" da informação	<i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> v. 1, n. 1, jan./jun. 1996	PAIM , Isis; NEHMY , Rosa Maria Quadros; GUIMARÃES , C. Geraldo
Scripts de atendimento em call centers: uma visão de documentos eletrônicos	<i>Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação</i> v. 15, n. 29, 1º sem. 2010	SILVEIRA , Sandra Maria; MOURA , Maria Aparecida
Análise da Coesão entre Seções de Textos de Documentos Extensos a partir da Aplicação Conjunta das Técnicas de Análise de Redes Sociais e Referências Internas	<i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> v. 14, n. 1, jan./abr. 2009	SORDI , José Osvaldo De
Melhoria da qualidade da informação organizacional pela agregação de resumo: análise de softwares geradores de resumo	<i>Ciência da Informação</i> v. 38, n. 1, jan./abr. 2009	SORDI , José Osvaldo De; MEIRELES , Manuel
Gestão da Qualidade da Informação no Contexto das Organizações: Percepção a partir do Experimento de Análise da Confiabilidade dos Jornais Eletrônicos	<i>Perspectivas em Ciência da Informação</i> v. 13, n. 2, maio/ago. 2008	SORDI , José Osvaldo De; MEIRELES , Manuel; GRIJO , Rogério Nahas
Os agregados de informação - memórias, esquecimento e estoques de informação (EXCLUÍDO)	<i>DataGramaZero</i> v. 1, n. 3, jun. 2000	BARRETO , Aldo de Albuquerque
Os periódicos científicos no compartilhamento da informação e do conhecimento: aspectos extrínsecos dos periódicos eletrônicos Qualis A da área de Ciência da Informação (EXCLUÍDO)	<i>Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação</i> v. 14, n. 27, 2009	CARELLI , Ana Esmeralda; GIANNASI-KAIMEN , Maria Julia
Educação continuada como parte da formação do profissional bibliotecário: uma ação estruturante (EXCLUÍDO)	<i>Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação</i> v. 2, n. 1, jan./jun. 2006	MEDEIROS , Rildecir
Fontes de informação financeira no Brasil (EXCLUÍDO)	<i>Ciência da Informação</i> v. 28, n. 1, jan./abr. 1999	SOUZA , Terezinha de Fátima Carvalho de; BORGES , Mônica Erichsen Nassif

QUADRO 2 – Textos selecionados para análise
Fonte: O autor (2011)

A partir dos dados obtidos, apresenta-se no Quadro 3 os atributos agrupados, mostrando quais autores o mencionaram, não havendo análise das definições dos autores que mencionaram o mesmo atributo, uma vez que não foi verificada divergência de definições, pois na maioria dos casos o autor não deu uma definição para o atributo, obteve-se dessa forma um quadro que tem como intenção auxiliar os profissionais da área de Gestão da Informação, sejam eles acadêmicos ou técnicos

(Continua)

Atributo	Definição	Autor
Abrangência / escopo	Não definida pelos autores	Nehmy e Paim, 1996
	Vetores da informação	DE SORDI, 2008
Acessibilidade	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Acurácia / veracidade	Não definida pelos autores	Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
	Nível de acurácia; e método para determinação do nível de Acurácia	DE SORDI, 2008
Arranjo e sensatez	Não definida pelos autores	Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Atualidade / temporalidade	Data de geração da informação; horário de geração da informação; e intervalo de tempo entre cada nova geração de informação; Disponibilidade Meio de acesso à informação; horário de disponibilização da informação; e tempo decorrido entre a solicitação e o acesso da informação.	DE SORDI, 2008
	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Nehmy e Paim, 1996
Audiência	Frequência de acesso; e duração de tempo de acesso	DE SORDI, 2008
Clareza	Não definida pelos autores	Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Conteúdo	Não definida pelos autores	Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Credibilidade	Não definida pelos autores	Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Completeza	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Nehmy e Paim, 1996

		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Compreensível	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009 Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Concisão	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009 Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008) Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008) Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Confiabilidade	Credibilidade da fonte; e credibilidade do conteúdo	DE SORDI, 2008
	Não definida pelos autores	Nehmy e Paim, 1996 Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Confidencialidade / privacidade	Público-alvo; e predileções informacionais do público-alvo	DE SORDI, 2008
Consistência	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009 Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008) Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008) Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Contextualização	Caracterização da informação	DE SORDI, 2008
Credibilidade	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
Economia de tempo	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Existência	Localização do algoritmo para geração da informação; e localização do armazenamento do conteúdo informacional	DE SORDI, 2008
Facilidade de entendimento	Não definida pelos autores	Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Facilidade de manipulação	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009 Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Facilidade de uso	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Fidedigna	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009 Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Flexível	Não definida pelos autores	Wang e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Identidade	Nome; sinônimos; e autoria	DE SORDI, 2008
Ineditismo / raridade	Disponibilidade de informações idênticas ou similares	DE SORDI, 2008
Integridade	Nível de integridade da informação	DE SORDI, 2008
Interpretabilidade	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999

		<i>apud</i> Sordi, 2008)
		Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Wand e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Livre de Erro	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
Novidade	Não definida pelos autores	Nehmy e Paim, 1996
Objetividade	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Oportuna	Não definida pelos autores	Wand e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Originalidade	Originalidade da informação	DE SORDI, 2008
	Valor potencial da informação	DE SORDI, 2008
	Valor entregue pela informação	DE SORDI, 2008
Pertinência / agregação de valor		Calazans e Costa, 2009
	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Precisão	Não definida pelos autores	Wand e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Nehmy e Paim, 1996
	Nível de precisão da informação	DE SORDI, 2008
Quantidade de Dados	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Relevância	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
		Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Reputação	Não definida pelos autores	Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Segurança	Não definida pelos autores	Calazans e Costa, 2009
		Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
		Huang, Lee e Wang (1999 <i>apud</i> Sordi, 2008)
Significado através do tempo	Não definida pelos autores	Nehmy e Paim, 1996
Suficiente	Não definida pelos autores	Wand e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Utilidade	Não definida pelos autores	Wand e Wang (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)
Validade	Não definida pelos autores	Nehmy e Paim, 1996
Valor apropriado	Não definida pelos autores	Wang e Strong (1996, <i>apud</i> Calazans, 2008)

QUADRO 3 – Atributos da Informação, definições e seus autores

Fonte: Dados obtidos através das análises realizadas nos periódicos da Brapci

Pode-se observar, a partir dos atributos obtidos no Quadro 2, a existência de treze atributos com um maior número de ocorrências entre os autores, não desprezando os demais, porém, priorizou-se os mais citados, que são: *acessibilidade; acurácia/veracidade; atualidade/temporalidade; completeza; concisão; confiabilidade; consistência; interpretabilidade; objetividade; pertinência / agregação de valor; precisão; relevância e segurança*. Partindo dessa observação, pode-se montar uma ferramenta que elenca critérios pré-estabelecidos para facilitar a análise de informações acadêmicas ou corporativas pelos profissionais da informação, conforme Quadro 4.

Atributos para análise de Qualidade
<i>Acessibilidade</i>
<i>Acurácia/Veracidade</i>
<i>Atualidade/Temporalidade</i>
<i>Completeza</i>
<i>Concisão</i>
<i>Confiabilidade</i>
<i>Consistência</i>
<i>Interpretabilidade</i>
<i>Objetividade</i>
<i>Pertinência/Agregação de Valor</i>
<i>Precisão</i>
<i>Relevância</i>
<i>Segurança</i>

Quadro 4 – Atributos relevantes de Qualidade da Informação
Fonte: O autor (2011)

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação sintoniza o mundo, pois referencia o homem ao seu semelhante e ao seu espaço vivencial em um ponto imaginário do presente, com uma perspectiva do passado e uma visão de esperança do futuro, sendo ela um recurso essencial para a tomada de decisão,

A capacidade de realizar filtros para evitar que o excesso de informação atrapalhe uma tomada de decisão correta é a ação inovadora nos processos informacionais. Utilizando e aplicando adequadamente os conceitos apresentados, informações rápidas e com alto valor agregado, tendem a estar disponíveis na forma, agregação, quantidade, local e tempo exigidos na tomada de decisão. Existem muitos conceitos de informação e eles estão inseridos em estruturas teóricas mais ou menos explícitas. Quando se estuda informação, é fácil perder a orientação, para tanto é necessário saber o que é a informação e como e onde se aplica, percebendo-se que, a distinção mais importante é aquela entre informação como um objeto ou coisa e informação como um conceito subjetivo.

A visão interpretativa desloca a atenção dos atributos das coisas para os mecanismos de liberação para os quais aqueles atributos são relevantes. É relativamente fácil contar o número de palavras em um documento ou descrevê-lo de outras formas; muito mais difícil é tentar descobrir para quem aquele documento tem relevância e quais as perguntas importantes que ele pode responder. Questões de interpretação também são difíceis porque freqüentemente confundimos interpretação e abordagem individualista. O significado é, entretanto, determinado nos contextos social e cultural.

Nessa esfera, independente da abordagem adotada, sendo ela (intuitiva, empírica, analógica, e outras) para avaliação da qualidade da informação, é premissa básica entender seus aspectos facilitadores e dificultadores, tentando superá-los, tendo como base que a Qualidade da informação poderá ser a base de novos caminhos de aprendizagem no contexto das ciências da informação. Dessa forma, acredita-se ser possível agregar valor ao tema qualidade da informação, tanto para a organização como para o meio acadêmico.

Assim sendo, entende-se que o valor da informação torna-se mais global e interconectado, a informação implícita é, muitas vezes, perdida. Esta situação

desafia a CI a ser mais receptiva aos impactos sociais e culturais dos processos interpretativos e, também, às diferenças qualitativas entre diferentes contextos e mídias. O resultado obtido é apenas uma sugestão de atributos gerais a serem utilizados pelos profissionais da informação como base para análise de informação.

Considerando que esta pesquisa não teve características dos estudos longitudinais, pois dependeu de prazos para conclusão, limitou consideravelmente seus resultados finais. Outra dificuldade encontrada, além da falta de tempo para execução do trabalho, foi a inexistência de um índice de citações brasileiro na área de CI que englobasse, senão, todos os periódicos nacionais, mas pelo menos os classificados como Qualis A, B e C, possibilitando dessa forma uma filtragem mais fidedigna e com maior qualidade dos textos selecionados. Sendo a Brapci uma base ainda em desenvolvimento, cabe aqui a sugestão da criação desse índice de citações, permitindo que os profissionais da CI além de terem uma base referencial também encontrem nela uma ferramenta que os auxilie em suas pesquisas.

A sugestão para futuros trabalhos é de que a partir da seleção realizada analise-se a aplicabilidade desses atributos as diversas situações em que a informação será utilizada, no contexto acadêmico ou no contexto organizacional, aplicada a serviços ou aplicada a produtos de informação.

REFERÊNCIAS

BAPTISTA, Sofia Galvão, MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.) **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A oferta e a demanda de informação: condições técnicas, econômicas e políticas. **Ciência da informação**, São Paulo, v. 2. 1999.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 42, n. 5, p. 351-360, June 1991.

CAMPOS, MARIA LUIZA e ROCHA, ARNALDO V. – **Data Warehouse, XVII Congresso da Sociedade Brasileira de Computação**, XVI Jornada de Atualização em Informática, Rio de Janeiro, 1997.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan./abr. 2007. Trad. de Ana Maria Pereira Cardoso, Maria da Glória Achtschin Ferreira e Marco Antônio de Azevedo do capítulo publicado no ARIST, v. 33, cap. 8, p. 343-411, 2003. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci>>. Acesso em: 07 fev. 2010.

FIGUEIREDO, José Carlos. **Comunicação sem Fronteiras**. Participação: Vera Giangrande. São Paulo: Editora Gente, 2002.

FREITAS, Juliana Lazzarotto. Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação. Curitiba, 2011, Palestra proferida na Universidade Federal do Paraná.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4 ed. São Paulo: Atlas, 2002

GUERREIRO, Reinaldo. **Modelo conceitual de sistema de informação de gestão econômica: uma contribuição a teoria da comunicação da administração**. Tese (Doutorado) – USP, 1989.

HOUAISS, Antonio. **Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa**. Disponível em: <<http://houaiss.uol.com.br/busca.jhtm>>. Acesso em: 22 maio 2011.

LAGE, N. **Controle de opinião pública: um ensaio sobre a verdade conveniente**, Petrópolis: Vozes, 1998.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996

LIU, L.; CHI, L.N. Evolutional data quality: a theory specific view. In: INTERNATIONAL CONFERENCE ON INFORMATION QUALITY, 7., 2004, MIT. **Proceedings...**, Cambridge: MIT, 2002.

OLETO, Ronaldo Ronan. Percepção da qualidade da informação. **Ciência da Informação**, v. 35, n.1, p. 57-62, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Djalma de Pinho Rebouças de. **Sistemas de informação e métodos: uma abordagem gerencial**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Quadros; GUIMARÃES, Cesar Geraldo. Problematização do conceito "Qualidade" da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, jan./jun. 1996, p. 111-119. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci>>. Acesso em: 10 maio 2011.

SETZER, Valdemar. **Dado, informação, conhecimento e competência**. São Paulo: Universidade de São Paulo, Departamento de Ciência da Computação, 1999. Disponível em: <<http://www.ime.usp.br/~vwsetzer/dado-info.html>>. Acesso em: 10 de maio de 2011.

SORDI, J. O.; MEIRELES, M.; GRIJO, R. N. Gestão da qualidade da informação no contexto das organizações: percepções a partir do experimento de análise da confiabilidade dos jornais eletrônicos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 13, n. 2, p. 168-195, maio/ago. 2008. Disponível em: <<http://www.eci.ufmg.br/pcionline/index.php/pci>>. Acesso em: 15 fev. 2010.

SPRAGUE, H.; WATSON, J. **Sistema de apoio a decisão: colocando a teoria em prática**. Rio de Janeiro: Campus, 2001